



**好乃ちゃんに心臓移植を! 遊技業界が緊急募金活動**  
～神奈川県遊協が都遊協などと移植手術支援に立ち上がる～  
**最低賃金の問題から見た偽装三店(点)方式 三堀 清**

# 機構の動き

2月度<2023年2月1日~2月28日>

## 遊技機等への立入検査関係

2月度 立入検査店舗数160店舗  
(遊技機検査138店舗、計数機検査22店舗)  
2月末日 誓約書提出店舗数7684店舗 (対前月比▲40)

## 依存防止対策調査の関係

2月度 依存防止対策調査実施店舗数141店舗  
2月末日 承諾書提出店舗数7603店舗 (対前月比▲34)

## 会議開催関係

2月28日に「経費負担に関する特別委員会」を開催し、今後の当機構への必要経費の負担方法等について協議検討を行なった。

# CONTENTS

4

April  
2023

好乃ちゃんに心臓移植を! 遊技業界が緊急募金活動	1
~神奈川県遊協が都遊協などと移植手術支援に立ち上がる	
KiKo NEWS	4
最低賃金の問題から見た偽装三店(点)方式 三堀 清	5
店長に求められる知識「顧客サービスX」	8
銀世界の裏158「人身事故」	11



## 愛知県知多市・岡田春まつり

愛知県知多半島は、山車(だし)の宝庫として知られる。からくり人形を乗せた外輪式の「名古屋型」と、見事な彫刻の壇箱が付いた内輪式の「知多型」など100台もの山車が、半島各地の春祭りに繰り出される。廻船問屋を中心に栄えた江戸時代の活気を今に伝えるものだ。

知多市岡田の春祭りは、両型が折衷した3台の「外輪式知多型」の山車(日車、雨車、風車)が登場する。若衆たちは重い山車を持ち上げて回転させる「ねじ回し」を披露し、山車の上からは色鮮やかな飾りを地上に振り下ろして目を楽しませる=写真=。

4月16日に行われ、各山車自慢の、からくり人形、あやつり人形(三番叟=表紙写真)が楽しめる。知多半島の山車祭りは5月上旬にかけて各地で順次開催される。

# 好乃ちゃんに心臓移植を！ 遊技業界が緊急募金活動

心臓移植手術が必要となった少女のために、  
神奈川県遊技場協同組合が、東京都遊技業協同組合などと  
支援活動に取り組んでいる。

拡張型心筋症の神奈川県川崎市、五十嵐好乃ちゃん（11歳）の

米国での緊急手術の支援の募金活動を昨年12月、

地元の川崎市遊技場組合（以下、川崎市組合）が開始すると、

神奈川県遊協、都遊協も賛同して輪が広がり、

目標額の達成まであと一歩のところまでこぎつけている。

心臓移植手術の子どもの支援は今回が4件目という同県遊協や、

ホールに募金箱を置いて来店客に協力を呼びかけた

川崎市組合の取組みを中心に、業界の支援活動をレポートする。

## 神奈川県遊協が都遊協などと移植手術支援に立ち上がる

### ホールに募金箱を設置 新年会でも募金活動

「川崎市在住の五十嵐好乃ちゃん、  
11歳が重い心臓病を患っており、

一刻も早く海外での（心臓）移植手術を受けたいといけない状況にあります。川崎市組合（小林昇組合長）の各ホールでは昨年12月から店舗に募金箱を設置して、お客様に

協力と呼びかけています。本日はこの会場にも募金箱を用意いたしましたので、どうか皆さん、ご協力をお願いします」

神奈川県遊協の伊坂重憲理事長

は今年2月1日に横浜市内のホテルで開催された同県遊協の新年祝賀会の主催者挨拶で、約80人の来賓、組合関係者に好乃ちゃんの支援を強く呼びかけた。



神奈川県遊協の伊坂理事長

# 遊技業界が緊急募金活動 神奈川県遊協が都遊協などと移植手術支援に立ち上がる

好乃ちゃんは2020年6月、風邪のような症状から体調が悪化、入退院を繰り返す日々を送り、21年5月に拡張型心筋症と診断された。現在は補助人工心臓で命を繋いでいる状態で、病気が進行性であることから、家族は海外での心臓移植を決断。支援者は「このちゃんを救う会」を設立し、昨年11月中旬から募金活動を開始した。

円安ドル高もあって、目標募金



神奈川県遊協の新年祝賀会では、出席者が入口で次々と募金箱に寄付

額は5億円となった。

神奈川県遊技業界が救う会の活動を知ったのは12月。川崎市組合が地元選出の田中和徳代議士から話を聞き、すぐに組合員店舗に募金箱と告知ポスターを配布。年末、募金活動をスタートした。

この動きを知った神奈川県遊協の伊坂理事長が、活動を拡大するため、新年祝賀会での挨拶のなかで協力を呼びかけたのだった。県遊協は、関係団体である神奈川県福祉事業協会（伊坂重憲会長。以下、神福協）並びに川崎市組合との3者一体で寄付金を贈る準備を開始した。

## 過去にも3人の幼児の心臓移植を支援

そもそも神奈川県遊協では、以前から心臓移植を要する子どもたちに対して、組合員が一体となって迅速な支援活動を行なってきた。

きっかけは16年1月に、拡張型心筋症を患う県内在住の幼児（追原大輝ちゃん。当時1歳）の存在を伊坂理事長がニュースで知ったこと。同県遊協としての支援を早々に決議し、支援ポスターを作成して県内の組合員店舗に掲示を促し、各

ホールに募金箱を設置するなどして、来店客にも協力を呼びかけた。同県遊協は翌17年にかけて、大輝ちゃんを含め計3人の心臓病を患う県内の小児を支援。いずれも渡米し、移植手術を受けることができた。17年7月には全日本社会貢献団体機構（現パチンコ・パチスロ社会貢献機構）の第12回社会貢献大賞を受賞している。

そのうちの1人は残念ながら術後に亡くなったが、大輝ちゃんと佐々木あやめちゃんは元気いっぱい暮らしている。あやめちゃんは昨年4月に小学校に入学した様子が「あやめちゃんを救う会」のSNS通信で伝えられている。

同理事長は2月1日の同県遊協新年祝賀会での挨拶で好乃ちゃん支援を呼びかけた際、こうした過去の取組みにも触れ、「これまでの（心臓病を患う子どもたちへの移植手術）支援を皆さんも覚えていてと思います。ぜひ、もう一度、お力をいただきたい」と訴えた。

## 都遊協でも新年会で緊急募金活動

「このちゃんを救う会」に寄せら



川崎市の組合員店舗では昨年暮れから募金箱を設置。写真はJR・小田急登戸駅前の「パチンコハトヤ」（1階）と「スロットハトヤ」（2階）

来賓として招かれた全日遊連の阿部恭久理事長(左)も寄付。  
右は同県遊協のイメージキャラクター「たまりん」。募金の様子は地元紙で報道された



祝賀会の挨拶で伊坂理事長は「力をいただきたい」と訴えた

**心臓移植支援  
募金呼びかけ**  
県遊技場協同組合

重い心臓病を患う五十嵐好乃さん(11)は川崎市幸区に米国で心臓移植手術を受けてもらおうと、県遊技場協同組合の伊坂重憲理事長は1日、新年祝賀会に出席した組合員らに募金を呼びかけた。写真。

地元の川崎では加盟店にポスターを掲示し募金を進めている。同組合はこれまで3人の心臓移植を支援

神奈川新聞  
2023年2月8日付紙面より

れた募金額は3月9日現在4億9585万1125円で、目標募金額にあと一歩のところまでこぎつけている。同会では、手術を希望している米国のテキサス小児病院へのデポジット(前払い金)の送金が完了したこと、それに伴い好乃ちゃんの渡航準備に入ったことをSNSで報告している。

日本でも法律で臓器移植は認められていないが、ドナー(臓器提供者)不足が課題の一つとされている。特に小児心臓移植は国内にドナーが極端に少ないため、国外での手術を希望する家族は少ない。

海外での手術は保険が適

用されず、渡航には医療専用機をチャーターしなければならぬことなどから、莫大な費用がかかる。

近年は円安の影響で、金銭的ハードルが一段と高くなっている。

第三者の善意に期待した募金に頼らざるを得ないのが現状で、伊坂理事長は「我々遊技業界が少しでもお役に立てれば幸いです」と話している。

同県遊協では県内の遊技関連団体と協力し、1985年に「社会福祉に貢献する組織」として神福協を設立。以後、神福協とタッグを組んで、県内社会福祉施設への福祉車両の寄贈や、障がいをもつ子どもたちをフルオーケストラコンサートに招待する事業、近年では同県の新型コロナまん延防止対策やウクライナ避難民支援事業に対する協力など、さまざまな社会貢献活動を展開してきた(本誌22年10月号の巻頭レポート参照)。



その根底にあるのは社会的弱者に寄り添って歩んでいくという基本姿勢で、好乃ちゃんをはじめとする子どもたちの心臓移植手術支援もその延長線上にある取組みといえよう。

なお、田中代議士が1月20日の全日本遊技事業協同組合連合会の全国理事会の会場を訪れ、そこでも好乃ちゃんの心臓移植手術支援を呼びかけたことから、都遊協も同月25日の新年賀詞交歓会で募金活動を展開。救う会に寄付金を贈った。

さらに、全日遊連、日電協、回胴遊商などが寄付をするなど支援の輪が広がった。好乃ちゃんの手術の成功と笑顔の帰国を多くの業界関係者が祈っている。

**「このちゃんを救う会」**

問合せ先/募金振込先

- ホームページアドレス  
<https://konochan-sukuukai.com>
- 募金振込先(以下は一部。詳細はHP参照)
- みずほ銀行 川崎支店 普通4987500
- 三菱UFJ銀行 川崎支店 普通2202203
- 城南信用金庫 元住吉支店 普通567886
- ※口座名は みずほ銀行が「コノちゃんオスクウカイ」  
他は「コノちゃんラスクウカイ」

# 2023年トルコ・シリア地震の被災地支援

## 東京のミリオンが緊急支援募金に寄付

東京都と埼玉県に店舗展開するミリオンインターナショナル(本社・東京都練馬区、小島豊社長)は2月10日、AARJapan「認定NPO法人難民を助ける会」が呼びかけた「トルコシリア地震緊急避難支援募金」に30万円を寄付した。

AARJapanは日本における難民支援の先駆けとなる国際NGOで、1979年の発足以来、65以上の国や地域で支援活動を展開してきた。今回も地震発生直後からイスタンブール事務所の職員を被災地であるトルコ南東部シヤンルファに派遣し、現地協力団体と連携して、毛布や子ども用おむつなどの緊急支援物資を配布するなどしている。

寄付金は、現地で不足している子ども用ミルク、医薬品、衛生用品に充てられる見込み。同社では「これからも『世のため人のため』に有事の際にはできる限りの支援をしていきたいと考えております。被災地の一刻も早い復興を祈るばかりです」とコメントしている。

## キスケが系列全店で支援金の募金活動

愛媛県を中心に店舗展開するキスケ(本社・愛媛県松山市、山路義則社長)は2月8日から緊急災害支援金の募金活動を始めた。3月31日まで、パチンコ店「キスケPAO」や温泉「喜助の湯」など、グループ全店で義援金BOXを設置し、来店客に支援協力を呼びかける。

系列全店で義援金BOXを設置



集まった支援金は、ピースウィンズ・ジャパンを通して医師や看護師、レスキュー隊員などで構成される緊急支援チームが現地で行なう医療支援や緊急物資支援活動に使われる。ピース・ウィンズは、紛争や災害、貧困などの脅威にさらされている人達に対して支援活動を行うNGOで、日本に本部を置き、これまで世界36の国と地域で活動してきた。

## セガサミーグループが500万円を寄付

セガサミーホールディングス(本社・東京都品川区、里見治紀社長)は2月15日、被災地・被災者支援のため、トルコ共和国、及びNGO・経済界・政府の3者を中心とした多様な支援体制構築に取り組みNPO法人ジャパン・プラットフォーム(JPF)を通じて計500万円を寄付したことを発表した。

あわせて、「国内グループの従業員を対象としたマッチングドネーション(集まった募金に会社からの義援金も上乘せして寄付をすること)を実施していく」としている。

同社では「被災された方々の早期回復と、被災地の一日も早い復旧・復興を心よりお祈り申し上げるとともに、他の支援策についても引き続き検討してまいります」とコメントしている。

## ダイコク電機が1000万円を寄付

ダイコク電機(本社・愛知県名古屋市中区)

大上誠一郎社長)は被災地での救援・復旧活動を支援するため、義援金を拠出することを決定。3月2日、大上社長が在名古屋トルコ共和国総領事館を訪問し、ウムット・リュトフイ・オズテュルク総領事に義援金1000万円の目録を贈呈した。

同社では「グループ一同、被災地の一日も早い復興を心よりお祈り申し上げます」とコメントしている。

## 神奈川県遊協が災害救援車両を寄贈

神奈川県遊技場協同組合(伊坂重憲理事長)は、同組合の関係団体である神奈川県福祉事業協会(会長・同、以下、神福協)とともに、2月14日、横浜市の神奈川県庁本庁舎において、日本赤十字社神奈川県支部(支部長・黒岩祐治氏(同県知事))に災害救援車両を寄贈した。

同車両は横浜市立みなと赤十字病院に配備され、災害時等に医師や看護師などの医療スタッフが被災地で活動するために使われる。

贈呈式には伊坂理事長・会長、黒岩支部長らが出席。同支部長から感謝状を授与された。式の模様はテレビ神奈川のニュース番組で報道された。



神奈川県遊協と神

福協は、30年以上にわたり、同支部の災害救護体制の強化や血液事業に対する支援を続けている。

(1〜3ページに神奈川県遊協の関連記事)

## ダイナムの系列2店舗三郷市と防災協定締結

全国46都道府県に店舗展開するダイナム(本社・東京都荒川区、保坂明社長)は2月20日、埼玉県三郷市に出店する「ダイナム戸ヶ崎店」「ダイナム上彦名店」と同市の間で「災害時における支援協力に関する協定書」を締結した。

同協定は地域住民の安全確保を目的としたもので、当該2店舗は、市内で災害が発生した際に、駐車場の一部を地域の避難場所として提供する。必要に応じて、食料や飲料水などの物資も提供する。

三郷市役所で行なわれた調印式には、木津雅哉市長、同社の平井顕弘エリアマネジャー、戸ヶ崎店の吉岡利徳ストアマネジャー、上彦名店の浅沼洋平ストアマネジャーなどが出席し、同市長が平井エリアマネジャーに協定書を授与。

「このたびの協定において、ダイナム様2店舗の駐車場の一部を災害時の避難場所として提供していただけることは大変ありがたいと思います。また、食料や飲料水などの物資も提供していただけることは心強く思います」と述べた。今回の締結で、同社系列店と地方自治体との防災協定締結は161店舗目。同社では「今後も地域との共生を目指して、地域社会の発展につながる貢献活動を継続してまいります」とコメントしている。



右から三郷市のマスコットキャラクター「かいちゃん」と木津市長、ダイナムの平井エリアマネジャー、戸ヶ崎店の吉岡ストアマネジャー、上彦名店の浅沼ストアマネジャー

# 最低賃金の問題 偽装三店（点）方式 かから見ただ



## 三堀 清

みほり きよし

昭和32年 神奈川県生まれ

早稲田大学法学部卒

司法修習終了後

昭和63年 弁護士登録(第二東京弁護士会)し、大手企業の法律問題を扱う法律事務所勤務を経て

平成8年 早稲田大学大学院修士課程終了

平成9年 三堀法律事務所開設

現在、パチンコホールを始め企業関連の民事事件を手がける

## 1 最低賃金と制度の概要

最低賃金とは、労働者に支払われる賃金の国が定めた最低額のことであり、物価やその他の地域の実情を考慮し、都道府県毎に地域別最低賃金と特定(産業別)最低賃金が時給ベースで決められている(最低賃金法3条、9条、15条)。

このうち、地域別最低賃金は、雇用形態に関係なく当該都道府県で働く全ての労働者に適用され(但し、障害により著しく労働能力が低い者、試用期間中の者、研修中の者等)については例外がある(最低賃金法7条)、その額は、令和4(2022)年10月にほぼ一斉に値上げされて東京都の時給1072円

から東北・四国・九州地方10県の同853円までとなっており、諸物価高騰を背景に今年も値上げされる可能性がある。

また、特定最低賃金は、都道府県毎に特定の業種を選んで産業別(例えば、鉄鋼業や小売業等)に定められており、地域別最低賃金よりも高い。

雇用主は、労働者に最低賃金以上の額の賃金を支払わなければならないこと(最低賃金法4条1項)、また、最低賃金の適用を受ける労働者の範囲、これらの労働者に関する最低賃金額、算入しない賃金、さらには効力が発生する年月日を、常に作業場の見やすい場所に掲示するなどの方法により周知することが義務付けられている(同法8条)。

## 2 ホール関連業界の最低賃金

### 最低賃金

最低賃金額に達しない賃金を定める労働契約は無効とされ、雇用主は労働者に差額を支払わなくてはならない(最低賃金法4条2項)。また、地域別最低賃金額に達しない賃金しか支払わない雇用主には50万円以下の罰金が科され(同法40条)、特定最低賃金額以下の賃金しか支払わない雇用主には30万円以下の罰金が科される(労働基準法120条1号、24条1項)。

ホール業界は、構造的な不況にあるといえるが、スタッフの採用が難しいこともあって賃金は高い水準を維持し

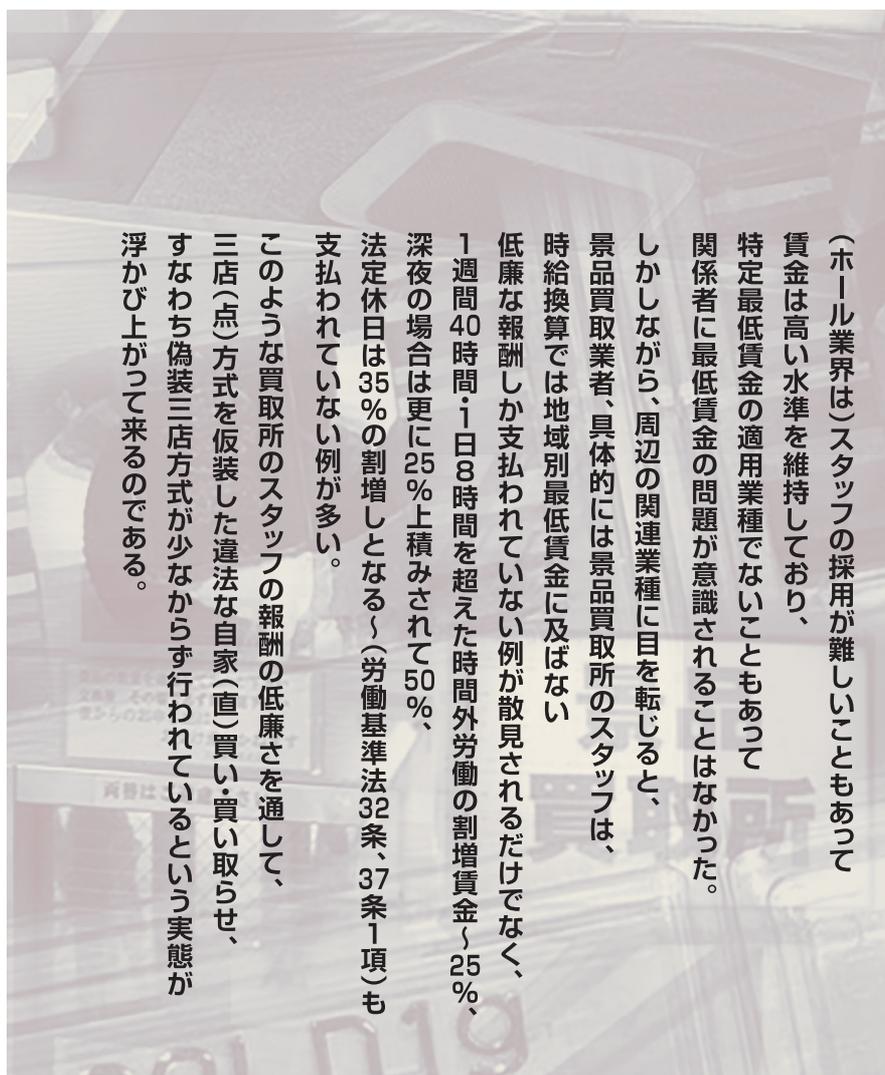
ており、特定最低賃金の適用業種でないこともあって関係者に最低賃金の問題が意識されることはなかった。

しかしながら、周辺の関連業種に目を転じると、景品買取業者、具体的には景品買取所のスタッフは、時給換算では地域別最低賃金に及ばない低廉な報酬しか支払われていない例が散見されるだけでなく、1週間40時間・1日8時間を超えた時間外労働の割増賃金↘25%、深夜の場合は更に25%上積みされて50%、法定休日は35%の割増しとなる↘(労働基準法32条、37条1項)も支払われていない例が多い。

そして、このような買取所のスタッフの報酬の低廉さを通して、三店(点)方式を仮装した違法な自家(直)買い・買い取らせ、すなわち偽装三店方式が少なからず行われているという実態が浮かび上がって来るのである。

### 3 偽装三店方式

風適法は、パチンコを賭博行為(刑法185条)から峻別して適法性を担保するため、現金・有価証券を景品(賞品)として提供すること及び景品の自家買い等を禁止している(風適法23条1項)。また、多くの都道府県の風適法施



(ホール業界は)スタッフの採用が難しいこともあって賃金は高い水準を維持しており、特定最低賃金の適用業種でないこともあって関係者に最低賃金の問題が意識されることはなかった。しかしながら、周辺の関連業種に目を転じると、景品買取業者、具体的には景品買取所のスタッフは、時給換算では地域別最低賃金に及ばない低廉な報酬しか支払われていない例が散見されるだけでなく、1週間40時間・1日8時間を超えた時間外労働の割増賃金↘25%、深夜の場合は更に25%上積みされて50%、法定休日は35%の割増しとなる↘(労働基準法32条、37条1項)も支払われていない例が多い。

このような買取所のスタッフの報酬の低廉さを通して、三店(点)方式を仮装した違法な自家(直)買い・買い取らせ、すなわち偽装三店方式が少なからず行われているという実態が浮かび上がって来るのである。

行条例は、景品を買い取らせることも禁止している。

とはいえ、遊技客が景品をホールから独立した第三者たる買取業者の買取所で売却⇨換金することは風適法の枠外の契約自由原則の領域にある行為であって違法性はない。すなわち、買取業者がホール業者からの独立性・第三者性を保持していれば、違法性のない

三店方式による景品買取りとなるのである。

ところがホール業者の中には、他人名義を借りて自ら買取りを行ったり、自らの影響下にある買取業者を使ったりして三店方式を仮装した自家買い・買い取らせすなわち偽装三店方式を行っている者が少なからずある。このため、景品買取りによる換金は、くぎ曲

げの問題と共にホール業界の不明朗なグレーゾーンとして、健全化を阻害する要因の一つに挙げられている。

偽装三店方式にはいくつかのパターンがあるが、ホール業者が、中間に介在させた景品卸業者を通じて買取業者に景品の買取りを委託すると共にこれをコントロールしている事例が多く、買取業者は、自らスタッフとして買取所に常駐するか、別途採用したスタッフを常駐させて買取業務に当たっている。この場合、ホール業者から卸業者を通じて、買取資金と共に毎月定額の手数料が支払われるが、中には、伝票が買取所↓卸業者↓ホールの三店間を回っているだけで、買取所からホールに現金と引換えに景品が還流している例もある。

## 4

### 買取所のスタッフに

#### 最低賃金に満たない報酬しか支払われない実情

以上のとおり、偽装三店方式においては、買取業者の収入はホール業者から卸業者を通じて支払われる定額の手数料となるが、買取所はホールの営業日・営業時間に合わせなければならぬため、スタッフは長時間労働を強い

られ、結果として時給換算では最低賃金に満たない低廉な報酬しか支払ってもらえず、時間外労働の割増賃金も支払ってもらえない。

これは、三店方式の建前上、ホール業者も卸業者も買取所のスタッフを労働者として雇用することができず、買取業者が自ら買取所に常駐する場合も、別途スタッフに再委託をする場合も、いずれも業務委託契約関係となるため、労働契約関係を前提とする最低賃金や時間外労働の割増賃金の適用はないとされるからに他ならない。

## 5

### 買取所のスタッフの

#### 勤務実態等

しかしながら、買取所をホールの営業日・営業時間に合わせて営業させられ、スタッフは出勤時間・勤務(業務)時間を自らコントロールすることができず、卸業者(場合によりホール業者)から直接・間接に職務上の指示や勤怠管理を受けるといふ勤務実態がある。そのうえ、買取業者の得る利益が、買収した景品を卸業者(或いは集荷業者)に転売した差益ではなく、定額の手数料だけという営業実態がある。

このように買取業者ないし買取所の

スタッフは、ホール業者、卸業者又は買取業者(買取業者が別途採用したスタッフに業務を再委託している場合に)従属的な地位にあるから、形式的には独立の事業者として業務委託契約の当事者であっても、実質的には労働契約の当事者たる労働者と見ざるを得ないことになる。となれば、最低賃金法や労働基準法の適用を潜脱することは許されず、雇用主は、最低賃金との差額や未払の時間外労働賃金の支払いをさせられたり、更には罰則を適用されたりする可能性があるということになる。

以上のとおり、ホール業者から卸業者を通じて買取業者に定額の手数料が支払われるということは、偽装三店方式すなわち自家買い・買い取らせが行われているということに他ならず、また、買取業者ないし買取所のスタッフを労働者ではなく独立の事業者であるとして、最低賃金の支払い及び時間外労働の割増賃金の支払いを免れているということになる。

買取業者は、買い取った景品を転売した代金の総額を売上高、客から買い取った景品の代金総額を仕入高とし、その差額を粗利をもって営業される独立の経済主体でなければならぬのである。



# 店長に求められる知識

## 顧客サービスX

### パチンコ店舗管理者実務能力検定試験

通称・P能検。エンタテインメントビジネス総合研究所が2005年から実施。対象の中心はホール店長やその候補者。筆記試験は7科目（一般常識・業界知識・法律知識・不正排除・計数管理・機械整備・設定管理・顧客サービス・経営マネジメント・マーケティング・労務管理）で構成されており、全100問が出題される。

パチンコ店は不特定多数のお客様を相手にしたサービス業です。サービス業の本質は、形のないモノを売って対価を得ることです。形がなく、目に見えないモノであるからこそ、人は対価と引き替えに得られる価値を重視し、それを厳しく評価します。

パチンコ店の場合は、特に提供しているサービスが遊技であるため、お客様それぞれで使用する金額も異なり、その結果として得られる賞品の有無も異なります。だからこそ、一般的なサービス業以上にお客様と接する際には注意すべき点が多いと言えるでしょう。

今回は、顧客サービスの分野から基本的な注意点について学んでいきましょう。最初の問題は、スタッフが着用する制服についてです。

## 制服

### 【問題】

パチンコ店においてユニフォーム（制服）を着用する目的として、最も適切でないものは

どれか。

### 【選択肢】

- a：お客様にスタッフであることを認識させるため。
- b：同じユニフォームを着用することで、連帯感を持たせるため。
- c：演出の一環として、店舗のイメージをお客様に伝えるため。
- d：作業で私服が汚れるのを防ぐため。

### 【回答分布】

a：4・0%    b：6・3%  
c：11・4%    d：78・3%

### 【正解と解説】

正解はdです。

ユニフォームという言葉は、ユニ（単一の）とフォーム（形）の合成語です。制服を着用することで、お客様とサービスする側であるスタッフとの区別が明確になります。さらに、制服には店舗の統一イメージやスタッフ間の連帯感を醸成するなどの目的があります。作業で汚れることを目的に用意されて

いるとは言えません。

制服はその店を象徴するものなので、着こなしが雑であったり、汚れや臭いでお客様の印象を悪くするスタッフが一人でもいると、店舗のイメージが悪化してしまい

## お辞儀

### 【問題】

接客において、一般的なお辞儀と上体を傾げる角度の組み合わせとして、最も適切なものはどれか。

	会釈	敬礼	最敬礼
a:	10度	15度	30度
b:	10度	30度	45度
c:	15度	30度	45度
d:	15度	45度	90度

### 【選択肢】

ます。お客様をお迎えするにあたり、制服の着こなしや清潔感には

注意が必要でしょう。身だしなみチェック表を用意して、朝礼時に確認することも有効です。

次は、お辞儀に関する問題です。

### 【回答分布】

a : 3・7%    b : 27・9%  
c : 51・5%    d : 16・9%

### 【正解と解説】

正解はcです。

一般的なお辞儀の角度は、

会釈…15度、  
敬礼…30度、  
最敬礼…45～90度

とされています。

角度は、お客様と接する状況によって使い分けられます。会釈は人とすれ違う時や、人の前を通る時に使う浅いお辞儀です。敬礼は通常の接客時や来客の送迎時など、一番多く使われるお辞儀です。最敬礼は頭を深く下げる最も丁寧なお辞儀として、謝罪時など重要な場

面で使われます。

お辞儀の形は、背筋から頭の先まで一直線になっていると礼儀正しく、丁寧な印象になります。一方、首を曲げただけのお辞儀は、雑でいい加減な印象となってしまいます。

制服の着こなしと同様に、一人のスタッフの悪印象が店全体の印象に繋がってしまう危険があるので、普段から練習をして、きれいなお辞儀ができるようにしておきましょう。

次の問題は、接客時の視線に関するものです。

## 基本動作

### 【問題】

接客において重要なお客様の目を見て視線を合わせる動作の名称として、最も適切なものはどれか。

### 【選択肢】

a : アイキャッチ  
b : アイケア  
c : アイコンタクト  
d : アイソレーション

### 【回答分布】

a : 17・1%    b : 1・4%  
c : 76・9%    d : 4・6%

### 【正解と解説】

正解はcです。

選択肢それぞれの意味は以下の通りです。

アイキャッチ…見る人を惹き付ける画像やイラストなどのこと。

アイケア…目の疲れなどを癒やすこと。

アイコンタクト…目を合わせる、お互いに視線を交わすこと。

アイソレーション…分離、独立の意味。

パチンコ店ではBGMや遊技機などの音により、お互いの声が聞き取りにくくなっています。アイコンタクトを取ることで、お客様は「スタッフが気づいてくれた」と認識できます。

お客様のサインに気づいたらしっかりとアイコンタクトを取るようにしましょう。

身だしなみやお辞儀、その他の基本動作が身についたら、お客様の気持ちを取り戻して接客することが求められます。次の問題では、

お客様の様子からどのように声をかけるべきかを考えます。

## アプローチ

### 【問題】

パチンコ店において、お客様の様子を観察した上でスタッフが取るアプローチの方法として、最も適切でないものはどれか。

### 【選択肢】

- a：機種構成図の前で長時間立ち止まっているお客様に対して、「お目当ての遊技台はございますか」と声を掛けた。
- b：ホール内で立ち止まり、上を向いてキョロキョロとしているお客様に対して、「何かお探でしょうか」と声を掛けた。
- c：空のペットボトルを持って席を離れたお客様に対して、「ゴミでしたら、お捨てしましょうか」と尋ねた。
- d：賞品を手にとって見ているお客様の様子から判断してお声を掛けるべきかを考えます。

お客様に対して、「こちらには奥様へのプレゼント用ですか」と尋ねた。

### 【回答分布】

a：5・4%    b：7・6%  
c：3・3%    d：83・7%

### 【正解と解説】

正解はdです。

機種構成図をご覧になっているお客様なら遊技機を探されていると判断しても間違いなさそうです。また、上を向いて、キョロキョロしているお客様は店内のサインを見ているので、何かお探でしょうか」と声をかけるのは自然です。席を立ったお客様が持っている空のペットボトルはゴミの可能性が高いでしょう。従って、a・cは推測として正しいと言えます。

しかし、賞品を手にとって見ているだけの状況では、誰へのプレゼントかは推測できません。お客様が独身の場合や死別・離婚されている場合などには、「奥様へのプレゼント」という発言は不適切です。お客様の様子から判断してお声

掛けをすることはお客様の気持ちを汲み取った、品質の高いサービスだと言えます。しかし、思い込みや見当違いの推測によるお声掛けは意図しない不快感を与えてしまうこともあります。お客様のプライベートに立ち入り過ぎず、世相や社会常識にも配慮しましょう。最近では、LGBTの方々への配慮として、奥様ではなくパートナーや配偶者など、呼び方を変えることも考える必要があります。



パチンコ店内は省力化が進んでいます。各台計数機やスマスロに加えて、4月からはスマパチも登場します。玉やメダルを計数機まで運ぶことや機械のトラブルが減少することで、スタッフの人数も少なくなっていくでしょう。

機械化が進めば進むほど、残されたスタッフには人だからこそできるサービスが求められるようになります。パチンコ店における顧客サービスのあり方について改めて考える時かもしれません。

## アーカイブをご活用ください

「店長に求められる知識」は、遊技産業健全化推進機構のホームページでご覧になれます。「機構広報誌」をクリックしてください。今回の「顧客サービス」の項は――。

- 2018年 1月号 クレーム対応の基本／クレーム内容の聞き方／興奮がエスカレートした時の対応
- 4月号 忘れ物対応／お客様対応力／紛失物の問い合わせ対応／取り扱っていないタバコ銘柄の対応
- 7月号 ザイオンス効果／お客様への声掛け／クローズド・クエスチョン／ワゴンサービス
- 12月号 マイクアナウンス／アイコンタクト／コールランプ対応／インカム対応
- 2019年 4月号 言葉と表情の印象／POPの印象／季節演出の印象／熟知性を高める取り組み
- 5月号 初心者のお客様への説明／高齢のお客様への対応／受け答え／接客の位置
- 6月号 クレームの意味／T.P.O／クレーム対応／ロールプレイング
- 2021年12月号 年配客対応／車椅子対応／傷病者対応／ユニバーサルデザイン
- 2022年 1月号 敬語／謙譲語／クッション言葉／声掛け

ぜひ活用ください。

# 銀世界

# 銀世界の裏

文・綾小路 杏

158

## 人身事故

ふと見上げると、街灯にぼんやりと照らされた桜。

あと一か月もしたら、ピンクの花びらに覆われて幻想的な美しさになるんだろうな。

でも、それを僕が見ることは、たぶん、ない。

かれこれ3時間、このベンチに座っている。

あと少しの勇気が足りない。

体はすっかり冷えてしまっているけれど、暖をとるためのホットの缶コーヒーすら買えない自分。

視線を少し右に向ければ、僕の最終目的地である踏切が見える。

あそこから線路に飛び込むつもりでここにやってきたが、いざとなるとやっぱり躊躇してしまって、何本も電車を見送っている。

さあ歩け、僕。

それで人生は終わるけれど、苦しみからも解放されるんだ……。

悲しんでくれる人はいるかな。

ああ、あの時の同僚たちはきつと悲しんで、もしかしたら「俺たちのせいだ」なんて自分を責めるかもしれない。ごめん。君たちのせいじゃない。

君たちは最後まで見捨てないでくれたけれど、この結末は完全に自分の弱さ。

というか、自分にこんな弱さがあったなんて、ほんのちよつと前までわからなかったよ。

大学を卒業して目指していた会社にも入り、順風満帆な人生が続くと思っていた。

けれどある日、同僚らとの飲み会の後に行ったパチンコが僕の人生を狂わせた。

コロナ禍による制約で、会社の飲み会は2年ほど禁止されていた。

しかし、ようやくOKが出たので、同期会を開くことになった。部内はもとより、他部署からも集まって楽しいお酒となった。

昔は二次会でカラオケに行ったものだったけど、自粛明けということも

あって、二次会は控えようということとで解散した。

寮に帰ろうという同僚らと3人で最寄り駅まで行ったが、人身事故の影響により電車が止まっていた。

復旧は未定。代替ルートはなく、タクシーを使うにも厳しい距離。

「2〜3時間もすれば動くんじゃない？ちよつとどこかで時間潰そうよ」

それに賛成し近くのファミレスに向かってみるが、みな同じことを考えているのか満席。

じゃあパチンコはどう？……ということになって駅のそばにあったパチンコホールに行った。

恥ずかしながら人生初のパチンコだった。

いつも通勤途中に見ている店だったが、自分とは無縁の世界だと思っていたし、こんな遊びにお金を失うのもつたない……とも思っていた。

お酒が入っているせいか、店内は煌びやかに見えた。

聞こえてくる楽曲もノリノリに聞こえた。

パチンコ好きな同僚2人と一緒に、知っていたアニメの遊技台に座って遊んでみたところ、なんと2000

# 裏世界の銀

円目に玉がすごい勢いで出続けるようになった。

昔よく歌ったアニメの曲が何度も何度も流れる。

出続ける玉のジャラジャラという音が曲のアクセントになって、無限に聞いていられた。

大当りが終わった後、同僚にいろいろと教わってお金に替えたら、20万円近い金額だった。

え？こんなになるの？

たぶん2時間くらい。

それで、一か月分の給料くらいのお金を得てしまつて興奮した。

大きく勝ったのは自分だけで、2人は2万円程度の負けとプライマイゼロつてことだった。

負けた同僚に悪くて、負けた分を補填しようかと申し出るも、そういうもんじゃないからと断られてしまった。

2人とも今度、時間のある時に晩飯でもおごつてくれれば良いからといって、むしろ僕が大勝ちしたことを喜んでくれた。

そして駅に戻ると無事に電車は再開していて、僕らはそのまま寮に帰

った。

けれど、その日僕はずっと心臓がドキドキして眠れなかった。

翌日。

あのドキドキをもう一度味わいたくて、再びパチンコホールに行った。

その日は勝てなかったの、また翌日も行った。

あの日のようにはならなかったの、またその次の日も行った。

半年を過ぎた頃、持っていたお金が底をついた。銀行口座を含めてだ。

そして、パチンコで使ったお金を取り戻そうと、オンラインカジノにも

手を出してしまつて、自分で働いて返せる範囲の額を超えてしまつてた。

気がついたら大きな借金だけを抱えていた。

自分には頼れる両親がもうこの世に

はいない。

母は大学入学してすぐに。母が亡くなつてすつかり生気を失つた父は、僕の卒業を見届けたかのように亡くなった。

きょうだいもいない一人っ子。祖母はとうに亡くなっているし、そのせいか親戚とも疎遠。連絡先もわからない。

わずかな生命保険を受け取つたが、当然ながらまっさきに消えている。

最初はクレジットカードなどから借りてパチンコやオンラインカジノを続けていたが、そのうちに借りてはならないところからも借りてしまつた。

いわゆる闇金と言われる貸し金業者だ。

闇金は昔に比べて取り立てが柔らかくなったように聞いていたが、そんなことは無かつた。

昼夜を問わず寮にやってくるのは当たり前で、就業中にも電話がかかってくる、ついには会社にも取り立てに来るようになった。当然、会社に居づらくなり、退職せざるをえなくなった。

最初にパチンコを誘つてくれた同僚

からもお金を借りていたけど、彼らは僕を見捨てずにと心配してくれていた。

弁護士に相談して自己破産とかの手続きをとれとか、そういったこともアドバイスしてくれた。

また、ギャングブル依存症という病気なのかもしれないから、そういった病院や施設などを紹介してくれたりもした。

でも自分は動くことができなかった。

自分で自分をコントロールできなかったのだ。

弁護士事務所に行こうと思つても、いつの間にかパチンコ台の前に座つているし、病院に行こうと思つても、いつの間にかパチンコ台の前に座つてた。

恥ずかしかったのかなんだったのか、今振り返つても、その行動原理は自分でもわからない。その頃は頭がぼんやりしていて、催眠術にかかつているような感じだったように、今は思う。

自分にとっての救いは、パチンコに誘つた同僚が最期まで自分を心配してくれたこと、そして彼らにだけは

借りていたお金を全額返していたことだった。

まあ、そのために追加で闇金から借りただけけれど。

仕事を失い、借金だけを抱えた自分、残る道は一つしかないだろう。

●  
そうしてやってきた、「飛び込みやすそうな踏切」。

あの世で父や母に会うことができるだろうか？

ああ、でも自殺だと天国には行けないんだっただか。じゃあ、2人には会えないや。

何度目かの「カンカンカン」という警報。

次こそ、あそこへ行こう。

あ、そういえばあの時、パチンコをやるきっかけになったのは、人身事故で電車が止まっていたからだったな。

人生の方向性を変えた人身事故。その人身事故を今度は僕が引き起こすのか。

なんだか不思議なめぐりあわせだ。

あの時の人身事故の人は、なんで飛び込んだんだろう。

僕と同じ、借金苦かな。

何で借金したのかな、やっぱりパチンコかな。

ああ、仲間だな。

仲間がいるから大丈夫。

僕はそうしてカンカンカンカンと音が鳴り響く方向に向かった。

この物語はフィクションです。実際の出来事を参考に書いていますが、現実に存在する人物像や事件とは一切関係ありません。

長年にわたり拙著「銀世界の裏」をお読み頂きありがとうございます。

今号が最終話となります。

短期連載のつもりで始めましたが、予想外に反応があり、ここまで続いてしまいました(笑)。

昨年はYouTuberの方にも取り上げていただき、それにはさすがに驚きつつ、大変嬉しく思っていました。

それではまた、ごきげん。

## 編集後記

永い間愛読していただきました「銀世界の裏」は今号で最終回を迎えました。158回の連載を引き受けていただいた綾小路香さんには感謝の言葉しかありません。開始したのが2008年7月号。足掛け16年間続いたのも、読者の皆さんの支持があったからです。

第1回を読み直してみますと、ゴトの体感器を10万円で買って不正をする若者の話で

「銀世界の裏」 2  
回目。ゴト師に頼まれてパチンコ店の壁に穴をあけて侵入を助ける建築店の息子と続きます。随分と乱暴な犯罪で、現在では考えられませんが、当時の状況がある程度想像させてくれます。読み通すと、業界の健全化への移り変わりも読み取れる貴重なものでもあるようです。(M)

長年にわたりパチンコホールや競馬場と同じ時間を過ごしてきた親友が亡くなった。思い出すのは朝から晩までパチンコなどをやっていた日々だ。ある日、彼と共に東京競馬場で大勝利し、競馬が終わってパチンコに行ってもかなりの出玉を獲得した日が

あった。閉店間際ということもあって、二人で意見が一致して出玉は子供の玩具と交換して親しき友 した。彼も私も当時の子供が小さく、ほつたらかしくして日曜日の夜までお父ちゃんが遊んでしまった…という罪悪感があったからであった。親友とはまたどこかで再会したら朝から晩までパチンコを打つんだらと思うている。(H)

春になり、小学校の新1年生を見かけるようになると思い出すのが自分の小学校入学当時だ。

幼稚園に自らの意志で行かなかったうえ、入学早々、はしかで約2週間学校を休んだこともあり、復帰したときに感じたのは圧倒的な孤独感。通うのが嫌で、校門の前で引き返したこともあった。通信簿は5段階評価

小学1年生 価の1と2ばかりで、母親は担任から、将来について相当厳しい見通しを宣告されていたようだ。

その割には悪くない人生を歩んできたかもしれないと思いつつ、あらためて親への感謝の気持ちをごみ上げるのであった。(N)

おかしいと思ったら すぐここへ <https://www.suishinkikou.or.jp/>

# 不正排除に 全力

遊技機も 計数機も



第三者機関  
遊技産業健全化推進機構

Organization for  
the Sound Development of  
the Pachinko & Pachislot Industry

遊技産業健全化推進機構広報誌 令和5年4月1日(毎月1日発行)第190号  
監修 遊技産業健全化推進機構 編集室

一般社団法人 遊技産業健全化推進機構

〒101-0052 東京都千代田区神田小川町1-1 山基ビル6F  
TEL 03-3518-2062 FAX 03-3518-2063